困ったときにお読みください

SOTECテクニカル
サポートサービスのご案内

本書では、SOTECのテクニカルサポートサービスについてご案内します。
製品をご使用の際に困ったときや、問題が発生したときなどは、まず本書をお読みください。

目　次

SOTEC

カスタマID 登録・保証書お申し込みについて

SOTEC

ソーテック製品をお使いいただくにあたり、はじめに「カスタマID 登録・保証書お申込書」に必要事項を明記の上、ご投函してください。

ご記入例　SOTEC　引き取り修理

カスタマーID登録・保証書お申込書

SOTEC カスタマー ID Cardと保証書は下記に記載いただいたご住所または所在地にお送りします。
ご住所とご送付先が異なる場合は裏面のご送付先をご記入ください。
※SOTEC カスタマー ID Cardをお持ちの方には「1年間有効の保証書」のみの送付となりますのでご了承ください。

フリガナ　ヨ コ ハ マ　タ ロ ウ
お客様名　横 浜　太 郎　様
カスタマーID（14桁）（既にIDを取得済みの方）　12345678910123
ご送付先　フリガナ　カナガワケン　ヨコハマシ　○○ク　○○○○○○○○○○
〒000-0000　神奈川 都道府県　横浜 市区郡町村　○○区○○○0-0-00
お 電 話　045 - 000 - 0000　FAX　045 - 000 - 0000
電子メールアドレス　yokohama@xx.sotec.co.jp

品　名
型　名
製造番号

※アップグレード情報や商品情報 ☑希望する □希望しない　お買い上げ日 平成/西暦 0000 年 00 月 00

■ 法人でご購入の方は下記のご記入をお願いします
フリガナ
会社名／部署名　ご担当者
所在地　フリガナ
〒　都道府県　市区郡町村
お 電 話　-　-　FAX　-　-
電子メールアドレス

販 売 店　※必ずご記入ください。
●下記店名、住所、電話番号などは販売店記入例です。
店　名　PC SHOP ソーテック
住　所　〒000-0000　横浜市○区○○0-0-00
電　話　TEL.045-000-0000

◆◆◆ ご注意 ◆◆◆
ソーテックオンラインダイレクトおよび直営ショップでご購入のお客様は、カスタマー登録・保証書お申込書は必要ありません。直接「1年間有効の保証書とSOTECカスタマーIDCard」をご登録住所にご送付させていただきます。（お買い上げ後、約2週間程度）

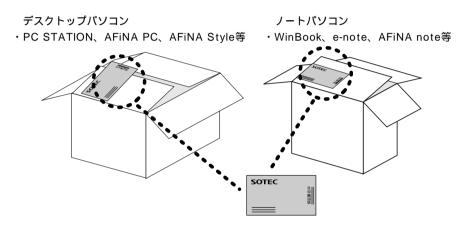
カスタマID とは

カスタマID とは、SOTEC テクニカルサポートセンタにお客様の情報を登録し、サポートを円滑にさせていただくためのものです。
カスタマID をお持ちでないお客様は、製品に付属の「カスタマID 登録・保証書お申込書」に必要事項を明記し、SOTEC テクニカルサポートセンタにお送りください。お客様情報を弊社データベースに登録後、SOTEC カスタマID カードを発行し、送付させていただきます。
このカードに記載されている１４桁の数字が、お客様のカスタマID となります。

カスタマID登録をすると･･･

お客様情報を弊社データベースに登録することにより、これまでの対応状況を踏まえた円滑なサポートを提供させていただきます。

保証書をお申し込みすると･･･

本製品の保証期間が、購入日より3ヶ月から1年間に延長されます。
「カスタマID登録・保証書お申込書」は、製品の外箱に貼られています。

カスタマID登録、保証書お申し込みに関するお問い合わせ先

カスタマID登録や登録内容の変更、保証書の送付については、SOTECテクニカルサポートセンタにお問い合わせください。
お問い合わせ先は、「SOTECテクニカルサポートセンタに問い合わせる」(☞8ページ)をご参照ください。

困ったときには

SOTEC

問題解決の流れ

問題が発生した場合は、あわてずに次のチャートにしたがって対処してください。また、画面にメッセージなどが表示されている場合は、書き留めておくことをおすすめします。

ステップ 1　マニュアルやヘルプで調べる

本機や本機にインストールされているソフトウェアの使用法については、下記をご覧ください。
- **同梱のマニュアル**（☞5ページ）
- **ソフトウェアのマニュアルやヘルプなど**（☞5ページ）
- **Windowsについて調べるには･･･**（☞5ページ）

P.5

ステップ1で解決しない場合は・・・

ステップ 2　ホームページで調べる

よくある問題や現在分かっている問題については、ユーザーズガイドの｢困ったときには｣や、下記URLから、サポートページをご参照ください。

SOTEC URL

http://www.sotec.co.jp/

P.6

ステップ2で解決しない場合は・・・

ステップ 3　SOTECテクニカルサポートセンタに問い合わせる

SOTECテクニカルサポートセンタへは、電話・FAX・インターネットなどを利用してお問い合わせいただくことができます。
- **電話でのお問い合わせ**（☞8ページ）
- **FAXでのお問い合わせ**（☞9ページ）
- **インターネットを使用してのサポート**（☞9ページ）

P.8

ステップ１　マニュアルやヘルプで調べる

本製品について調べるには･･･

本製品について調べるには、製品に付属している「ユーザーズガイド」をご活用願います。
ユーザーズガイドでは製品の使い方、問題解決について説明しています。

Memo
製品によって表紙は異なります。

ソフトウェアについて調べるには･･･

ソフトウェアについて調べるには、製品に付属しているソフトウェアマニュアルをご活用願います。(ソフトウェアによってはオンラインマニュアルで提供しています)
また ソフトウェアのヘルプでも調べることができます。

「 」をクリックします。

Memo
ソフトウェアのバンドル内容は製品により異なります。

Windowsについて調べるには･･･

Windowsについて調べるには、製品に付属している「Windows ＊＊入門」をご活用願います。
製品のOSの種類により ＊＊の名称は異なります。(Meもしくは2000)

Memo
PC STATION S200 series、M3000 seriesには付属しておりません。

ステップ2　ホームページで調べる

SOTECのホームページにアクセスして、FAQ形式で問題を解決できます。ホームページにアクセスするには、インターネットに接続している必要があります。
インターネット接続については、製品に付属している「インターネット＆メール入門」をご活用願います。(PC STATION S200 series、M3000 seriesには付属していません。)
また、ソーテックでは、1年間で、月10時間までインターネット接続無料(別途通信費が必要)の「SOTEC-JustNetスターターコース」をご用意しています。

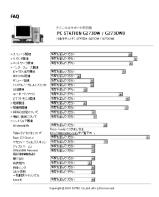
1 **インターネットエクスプローラを起動して、アドレスボックスに次のURLを入力して［ENTER］キーを押します。**

http://www.sotec.co.jp/

2 **表示されたSOTECホームページのメニューより、サポートを選択してください。**

3 **FAQからお客様の製品を選択します。**

Memo

製品によっては、FAQにアップしていないのもあります。(順次更新します)

4　各項目から質問を選択します。

SOTEC オンラインサポートのホームページには、FAQ の他にドライバのアップデートや、役に立つ情報を掲載しております。

ステップ３　SOTECテクニカルサポートセンタに問い合わせる

ステップ１、２をおこなってもトラブルが解決しなかったときは、SOTECテクニカルサポートセンタに電話、FAX、インターネットを利用してお問い合わせください。

SOTECテクニカルサポートセンタとは･･･

SOTEC テクニカルサポートセンタでは、製品に関する技術的な質問や修理の受付、カスタマID登録等について承っております。

電話でのお問い合わせ

●電話をかけるときは･･･

お客様のトラブルを早急に解決するために、電話をおかけになる前には、本製品をお手元に置き、次のことをご確認ください。

① お客様のカスタマID 番号(14桁)
② お客様のお名前(法人の方は会社名、ご担当者名)
③ ご連絡先(電話番号、郵便番号、ご住所)
④ 本製品をご購入された販売店名、代理店名、ご購入日
⑤ 本製品の名称、シリアル番号または製造番号
⑥ 弊社で直接ご購入され、ご購入の際にハードディスクやメモリを増設している場合はその内容
⑦ お客様が増設された機器等の有無
⑧ 梱包箱の有無
⑨ 障害発生日
⑩ 障害発生内容(トラブルが起きたときの状態と状況)
⑪ 再現手順(障害発生したきっかけの詳細)

Memo

事前にカスタマID を登録しておくと、
②〜⑤の情報は必要ありません。

SOTECテクニカルサポートセンタ電話番号

Free Call 0120-91-1134

9:00〜18:00(月〜金)　9:00〜17:00(土・日祝祭日)
(弊社指定休業日はお休みさせていただきます)

FAXでのお問い合わせ

15ページの「サポートFAXシート」用紙に必要事項をご記入の上、下記FAX番号までお送りください。

SOTECテクニカルサポートセンタFAX番号

045-650-4025

受付時間：年中無休24時間
返　　信：月〜土（但し、日祝祭日・弊社指定休業日は除きます）

インターネットでのお問い合わせ

SOTECオンラインサポートのホームページ上からフォームメールを利用してお問い合わせいただけます。
一般のe-mailからはご利用いただけません。

フォームメール

http://support.sotec.co.jp/forms/so-form/Formmailtop.htm

受付時間：年中無休24時間
返　　信：月〜土（但し、日祝祭日・弊社指定休業日は除きます）

修理依頼される場合には

SOTEC

修理を依頼される前に、「困ったときには」(☞4 ページ)のステップ 1 とステップ 2 で、お使いの製品の症状に合うものがないかご確認ください。
ハードディスクの中身を工場出荷時の状態に戻すリカバリーを実行したり(☞12 ページ)、機器の増設をもとに戻すことで 復旧することもあります。
修理依頼をする前に、一度お試しください。

修理までの流れ

①SOTECケアシートをご用意ください。

SOTECケアシートは、製品に付属しています。
万一、紛失された場合は、SOTECオンラインサポートホームページ
http://www.sotec.co.jp/Support/Tech/index.html からダウンロードしていただくか、
SOTECテクニカルサポートにお電話いただき、送付を、お申し付けください。
修理が完了しましたら、新しいケアシートを同梱の上、送付いたします。

②SOTECテクニカルサポートセンタにお電話ください。

お問い合わせ先について(☞8ページ)

③SOTECテクニカルサポートセンタで修理が必要か判断します。

問題の内容を確認して、修理の必要があると判断すると、修理受付の際に修理番号をお知らせします。この修理番号はお手持ちのSOTECケアシートにご記入ください。

④製品の引き取り時間を決めてください(一部地域を除く)。

お引取り日は、翌日の午後以降とさせていただきます。
一部地域によっては、AもしくはDの時間帯が指定できない場合があります。

A. 9:00～12:00
B.12:00～15:00
C.15:00～18:00
D.18:00～20:00 （平日のみ）

2001年5月現在の時間帯

⑤データのバックアップをお取りください。

修理のご依頼をされる場合、必要なデータのバックアップは、必ずお取りください。

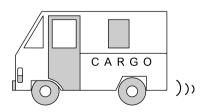
データのバックアップには以下の方法があります。
・フロッピーディスクにコピーする。
・CD-R/RWディスクにコピーする。
※お使いのモデルにより、フロッピーディスクドライブ、CD-R/RWドライブが搭載されていない場合があります。

なお、著作権違反のデータが発見された場合など、ハードディスクドライブを初期化させていただく場合があります。また、修理でハードディスクドライブを交換・初期化したことで発生する、お客様の損害や不利益は、弊社では一切責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

⑥弊社指定の宅配業者が梱包ケースを用意して、お客様宅まで製品を引き取りに伺います。

宅配業者が製品を梱包いたします。お客様は製品を玄関先までご用意ください。宅配業者が梱包物をチェックいたしますので、確認後にサインをお願いします。

SOTECテクニカルサポートセンタからの指示がない限り、本体と保証書(または仮保証書)、および必要事項を記載したSOTECケアシートのみをご用意ください。

⑦修理完了後、弊社指定の宅配業者によりお客様宅までお届けいたします。

保証期間中でも有償になる場合があります。保証規定(☞13ページ)をご参照ください。

工場出荷時の状態に戻す

SOTEC

製品をご購入時の状態に戻すリカバリーの方法について説明します。
次の手順で操作してください。

① 事前準備をします。

リカバリーを実行すると、ハードディスクの情報が消去されます。
必要なデータをフロッピーディスク、CD-R/RWディスクなどに保存してください。

② BIOSを初期化します。

製品に付属の「リカバリーCD-ROM」に、BIOSマニュアル(pdf形式の文章ファイル)が収録しています。
設定方法は機種によって異なりますので、BIOSマニュアルをご参照ください。

③ リカバリーを実行します。

パソコンの電源を入れて、CD-ROMイジェクトボタンを押し、「リカバリーCD-ROM」を入れます。
機種によっては、CD-ROMではなくCD-R/RW、DVD-ROM、またはドライブなしの場合があります。
ドライブなしの場合は、市販のCD-ROMドライブを用意する必要があります。
リカバリー方法は、リカバリーCD-ROMケースの裏面に記載していますのでご参照ください。

④ ソフトウェアをインストールします。

機種によっては、「アプリケーションCD-ROM」が付属している場合があります。
必要に応じてインストールしてください。

保証規定

SOTEC

［1］取扱説明書・本体貼付ラベルなどに従った使用状況で故障した場合は保証書の記載内容に基づき、無償にて故障個所の修理をさせて頂きます。
無償修理をご利用になる場合にはSOTECテクニカルサポートセンタに保証書をご提示の上、お申し付けください。

［2］製品の故障、またはその使用によって生じた直接、間接の損害については当社はその責任を負わないものと致します。

［3］次のような場合には保証期間中でも有償修理となります。
1) 保証書のご提示がない場合。
2) 保証書にお買い上げ年月日、保証期間、型名または品名、および製造番号または保証番号、販売店名の記入のない場合、または字句を書き換えられた場合。
3) お客様による輸送、移動時の落下、衝撃、圧力など、お客様の取扱いが適正でないために生じた故障、損傷の場合。
4) お客様による使用上の誤り、分解あるいは不当な改造、修理による故障および損傷。
5) 火災、塩害、ガス害、地震、落雷、および風水害、その他天災地変、あるいは異常電圧、冠水の外部要因に起因する故障および損傷。
6) 製品に接続している当社指定以外の機器、および消耗品に起因する故障および損傷。
7) 消耗品の交換。

［4］保証書は日本国内においてのみ有効です。
This warranty is valid only in Japan.

［5］保証書は再発行致しません。大切に保管してください。

［6］保証期間内にご連絡いただけない場合は、有償対応とさせていただきます。

［7］記憶装置(ハードディスク、フロッピーディスク、RAMなど)に記録されたデータは、故障や障害の原因にかかわらず、保証いたしかねます。ご了承ください。

弊社使用欄：

サポートFAXシート

TO:SOTECテクニカルサポートセンタ FAX係（045-650-4025）

原則的にFAXにて回答いたしますので、お客様からの折り返しの電話依頼は承りかねます。また、このFAXシートは弊社製品をお使いいただいている お客様向けのものですので、販売店様はご利用できません。
受付時間：年中無休 24時間　　返信：月〜土（但し、日祝祭日・弊社指定休業日は除きます）

	項目	記入欄
①	ご記入日・送信枚数	年　月　日　　送信枚数：本紙含む　　枚
② お客様情報	カスタマID	□□□□□□□□□□□□□□ カスタマIDをお持ちの場合 ②欄の情報は必要ありません
	お客様名（法人名）	(フリガナ)　　[ご担当者名：　　]
	パソコンご使用歴	約　年　月（ Microsoft Windows OS搭載パソコンの使用歴 ）
	ご住所	〒　　ー
	電話番号	（　　）　　[呼出：　　]
	日中の連絡先	（　　）　　[勤務先：　　]
	FAX番号	（　　）　　[1. 自宅・2. 勤務先] いずれか○
	e-mailアドレス	
③ 製品情報	ご購入日/障害発生日	ご購入日：　年　月　日　/　障害発生日：　年　月　日
	ご購入方法 いずれか○	1. 販売店でご購入　[販売店名：　　] 2. 弊社直販でご購入　[受付番号※：　　] ※本体保証袋に同封の「ご注文確認書」に記載
	PC本体の機種名	1. PC STATION（　　）2. AFiNA（　　）3. e-one（　　） 4. e-note（　　）5. WinBook（　　）6. etc（　　） ※PC本体の保証書、またはPC本体背面の製品ラベルに記載
	PC本体のシリアル番号	※PC本体の保証書、またはPC本体背面のバーコードシールに記載
	モニタの機種名	1. 弊社製モニタ（　　）2. 他社製モニタ（　　） ※モニタの保証書、またはモニタ背面の製品ラベルに記載
	モニタのシリアル番号	※モニタの保証書、またはモニタ背面のバーコードシールに記載
④ 環境情報	システム情報	メモリ容量（　　）MB・ハードディスク（　　）GB・搭載OS（　　）
	お客様による増設	(下表)

増設機器名 (例) USBカメラ	メーカ名 (例) SOTEC	製品名 (例) AFUC1A	接続形式 (例) USB

	項目	記入欄
⑤ トラブル質問情報	障害・質問内容/再現方法 ※記入しきれない場合は、別紙へ詳細を記入してください。尚、別紙にも氏名をご記入ください。	【障害・質問内容】現象（エラーメッセージ等）・質問事項を具体的にご記入ください。 【再現方法】ソフトのインストールや周辺機器の増設等、どのようなきっかけで障害が発生したか、または障害発生時の操作手順を具体的にご記入ください。